第六章

宣傳推廣及公共關係

6.1　今年，我們特別重視加深市民對本署職權範圍的了解。為此，除繼續利用各種媒體宣傳本署的角色之外，也為特定的對象舉辦研討會。我們透過申訴專員嘉許獎，以及安排各種研討會和參觀訪問，致力向政府部門和公營機構推廣積極的服務文化。

宣傳活動

6.2　二零零八年二月底至三月期間，我們在電視、電台、巴士及鐵路車廂播放宣傳短片，藉此提高公眾對本署角色及職能的認識。

6.3　為比較不同電子媒體的宣傳成效，我們在推出宣傳短片期間及播放期剛完結後，向投訴人進行簡單的問卷調查。他們的回應和意見，有助本署制訂日後宣傳推廣及公眾教育的策略。

與傳媒的聯繫

6.4　本署定期舉行記者招待會，公布一些關乎公眾利益的調查結果，藉以交代我們的調查工作。在本年度，我們公布了三項直接調查及兩宗投訴個案的調查結果，並宣布主動進行五項直接調查。本署透過記者招待會當天出版的《申報》，發表會上公布的調查報告摘要，亦在網頁提供有關資料。

圖表 6.1　宣傳短片

圖表6.2　申訴專員主持記者招待會

6.5　傳媒的報道不但有助公眾認識本署的工作，亦讓公眾知悉我們對社會關注的事項有何跟進行動，藉此顯示我們促進優良公共行政的決心。為此，本署謹向投訴人和被投訴機構致謝，因為沒有他們的通力合作，我們便無法有效地達成使命。

公眾資訊

6.6　我們在本年度更新了投訴表格、宣傳單張和服務承諾的內容，提供更清晰和正確的資料，以便公眾了解本署的服務。市民可到本署的資源中心或民政事務總署轄下各分區民政事務處索取，或瀏覽本署的網頁。

圖表6.3

記者招待會／消息公布	
2007年7月4日	• 公布香港申訴專員第十九期年報
2007年7月5日	• 宣布就以下事宜進行直接調查： i. 政府當局如何處理關於滲水問題的投訴 ii. 綜合電話查詢中心處理投訴的成效
2007年11月1日	• 公布以下兩宗投訴的調查結果（不披露個案所涉人士身份的調查報告）- i. 事前沒有提出警告，便向逾期居住的公屋租戶收取三倍租金 ii. 沒有清楚提示居屋買家須承擔一幅斜坡的保養責任 • 宣布就政府當局對街道管理的措施進行直接調查
2007年11月12日	• 公布有關康樂及文化事務署處理受資助機構涉及利益衝突的機制的直接調查結果
2008年2月14日	• 公布有關教育局及香港考試及評核局為有特殊學習困難的學生所提供的考試特別安排的直接調查結果 • 宣布就以下事宜進行直接調查： i. 綜援計劃特別津貼遭濫用的情況 ii. 政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務
2008年3月13日	• 公布有關水務署多收水費的指稱的直接調查結果
2008年4月10日	• 公布有關滲水投訴的處理的直接調查結果

圖表6.4　本署的各種刊物

資源中心

6.7　本署的資源中心是一個小型圖書館，存放關於申訴專員制度的刊物和資料，包括本署的《申報》、有關本署活動的錄影帶和新聞短片，以及世界各地申訴專員機構的刊物等。資源中心開放給市民到訪使用，而我們亦會不時安排團體參觀中心，閱覽本署的藏品。

6.8　我們歡迎市民以個人名義，或青少年和長者中心、學校及其他社區組織以團體名義到訪資源中心。本署職員會向到訪者簡介我們的角色及職能，並請他們對本署的運作提供意見。對本署來說，這些參觀活動相當重要，既可加深公眾對我們的認識，亦方便我們收集意見，有助改善運作。在二零零七／零八年度，本署接待了27個團體共1,076名訪客，而在二零零六／零七年度，則接待了19個團體共727名訪客。

圖表 6.5

到訪資源中心的團體數目和訪客人數		
團體類別	**團體數目**	**訪客人數**
學校	10	361
青少年中心	4	160
長者中心	12	519
其他	1	36
總計	27	1,076

申訴專員嘉許獎

6.9　一如以往，本人繼續頒發申訴專員嘉許獎，表揚在處理投訴和改善公共行政方面表現出色的公營機構及公職人員。二零零七年十月，本署頒發嘉許獎予屋宇署（大獎）、司法機構政務處、學生資助辦事處，以及24位公職人員。來自30多個公營機構超過150位代表出席了這個隆重的頒獎典禮，有些更與家人同來，令我們深受感動。

與部門首長會面

6.10　過去兩年，本人與政府部門首長級人員的會面都取得良好效果；因此，在本年度繼續與他們直接會面，分享處理投訴的經驗，並就彼此關心的公共行

圖表6.6　申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表 6.7

二零零七年得獎機構一覽
• 屋宇署（大獎）
• 司法機構政務處
• 學生資助辦事處

政和服務事項交換意見。二零零七年五月，本人與司法機構政務處的首長級人員和其他高級職員的會面甚有成果，既加強雙方在處理投訴上的溝通，也增進相互的了解。

研討會

6.11　我們不時舉辦研討會，向各界人士解釋和宣傳申訴專員的使命。今年，適逢新一屆的區議員就任。本署考慮到他們在地方行政的重要角色，而且與所服務社區有緊密聯繫，因此計劃為區議員的助理舉辦研討會，簡介本署的工作，以期獲得區議會的支持。研討會定於二零零八年四月舉行，預計會有約60人出席。

6.12　另一方面，本人已準備好與19區區議會新當選的主席會面，希望能加強彼此在改善公共服務方面的效果。會議計劃於二零零八／零九年度初舉行。

外展講座

6.13　除了接待訪客外，本署亦有前往政府部門、學校、大學及長者中心舉辦講座。在本年度，我們訪問了十個政府部門及公營機構。

圖表6.8

二零零七年得獎公職人員一覽

機構	**得獎人數**
入境事務處	1
土木工程拓展署	1
土地註冊處	1
水務署	1
房屋署	1
法律援助署	1
知識產權署	1
社會福利署	1
屋宇署	1
建築署	1
食物環境衞生署	1
香港海關	1
差餉物業估價署	1
強制性公積金計劃管理局	1
渠務署	1
税務局	1
郵政署	1
路政署	1
機電工程署	1
衞生署	1
環境保護署	1
醫院管理局	1
懲教署	1
證券及期貨事務監察委員會	1

與立法會議員會面

6.14 每年，本人都會在年底與立法會議員會面。本年度的會面於二零零七年十二月十一日舉行，本人當天向議員講述了工作概況，並與他們就本署的運作交換意見。議員關注到本人已完成申訴專員職權範圍的檢討，並提交政府當局審議（參見第四章**第4.26**至**4.27段**）。

6.15 政府當局已應議員的要求，向立法會司法及法律事務委員會提交本人就申訴專員職權範圍所作的檢討的第一部分。

太平紳士的支持

6.16 本署自一九九六年起推行「太平紳士協助推廣計劃」，邀請非官守太平紳士參加，支持我們向公眾推廣申訴專員的制度。我們定期向太平紳士提供有關公共服務運作的最新資訊，安排他們到《申訴專員條例》附表1所列的機構參觀訪問。在本年度，我們安排了太平紳士參觀機場管理局和香港考試及評核局的荔景評核中心，親身體會這兩個機構的工作。如往常的參觀活動一樣，他們與受訪機構就運作過程及提供服務交流意見，效果理想。

圖表6.9 太平紳士參觀香港考試及評核局

與其他機構的聯繫

6.17 本人目前兼任國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會的秘書長，積極參與兩個協會的活動，與世界各地的申訴專員機構保持緊密聯繫。二零零七年四月，本人參加了亞洲申訴專員協會在越南舉行的常務理事會會議及協會會議，十一月初亦出席在澳洲悉尼舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議。其後，於二零零八年三月，參加了在澳洲墨爾本舉行的第二十四屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議。

6.18 這些活動使本署能夠了解其他申訴專員制度的最新發展，有助香港保持在國際社會上的良好聲譽，更有利於促進中國與亞太地區和國際組織的聯繫。

6.19 本人並將於二零零八年十一月主辦國際申訴專員協會的理事會會議。

與內地的交流活動

6.20 二零零七年八月底，在中國監察學會的安排下，本人率領代表團到內地進行約一個星期的考察。我們與北京、大連及內蒙古負責監察工作的官員深入討論，並就監察公共行政的制度和方法交換意見。這些交流活動有助本人和各同事了解內地機構的運作，也加強了內地官員對本署工作及理念的認識。

6.21 本署繼續接待內地的訪港團體，由高級人員向訪客介紹我們的職權範圍和工作方式，並與他們在多方面交流意見。在本年度內，本署接待了四個團體共116人，並為他們舉辦講座。我們非常樂意安排這類活動，因為可藉此促進彼此了解，同時也有利雙方的工作。

圖表6.10　與內地的交流活動

主題性住戶統計調查

6.22　本署不時委託政府統計處進行主題性住戶統計調查，收集公眾意見，以便衡量和了解公眾的投訴文化，並確定市民對法定投訴渠道的期望。我們會參考調查結果，以改進工作方式。

6.23　最新一輪的民意調查在二零零七年六月進行，超過8,000個住戶接受訪問，結果顯示有18.4%的受訪者曾經投訴政府部門或公營機構行政失當；而先前在二零零三年三月進行的調查，則顯示只有13.8%。除了政府部門／公營機構本身設立的投訴渠道和區議會或區議員之外，申訴專員公署屬最多市民選擇的投訴渠道。本人欣悉，市民比過去更清楚本署主動展開直接調查的權力。這次統計調查的結果摘要載於**附件9**。

6.24　本署在改善服務質素和檢討工作方法方面，很重視公眾意見和傳媒的評論。我們會努力不懈，提升服務效益，促進公平合理、開明高效的公共行政。